ОБСЛУЖИВАНИЕ КОПИРОВАЛЬНЫХ МАШИН И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Михаил Солдатов (г. Йошкар-Ола)

Вспоминаю далекий 1993 год, когда я начал работать в Йошкар–Оле в сервисном центре по обслуживанию копировальной техники. Собственно, центра–то еще не было. Была небольшая комната, арендованная у библиотеки, телефон, – и желание работать!

С утра я приходил в офис, уточнял вызовы на день и уходил по заказчикам ремонтировать ксероксы, оставляя менеджеру список телефонов, по которым меня можно найти. Да и сам периодически позванивал, спрашивал, как дела и какие есть новые заявки. Телефон был один, к тому же параллельный с библиотекой. Дозвониться иногда было просто невозможно!

Потом переехали в другой офис, установили два телефона. Стало легче.

Вскоре в городе начала работать пейджинговая компания, и у меня появился пейджер. Это было круто! Когда я выполнял ремонт и эта штука вдруг начинала пищать, то заказчики (а особенно заказчицы) смотрели на меня с неподдельным восхищением.

Теперь у меня есть еще сотовый телефон, но этими атрибутами уже никого не удивишь.

Обслуживать клиентов приходится на обширной территории Республики Марий Эл. По площади это двадцать три тысячи квадратных километров.

Как обычно происходит подача заявки на ремонт? Оператор неисправного аппарата долго пытается дозвониться до сервисного центра. Трубку берет диспетчер, инженер в это время где–то на заявке. Диспетчер бросает инженеру сообщение на пейджер или просто оставляет записку. В конце рабочего дня инженер появляется в офисе и начинает планировать ремонт. Читает записи о предыдущих работах, звонит заказчику, уточняет, когда лучше появиться, и т.д.

На все это уходит время. Кроме того, телефонная связь с райцентрами обходится недешево.

На помощь приходит Интернет. Конечно, не у всех он есть. Но один из заказчиков в республике активно пользуется этой услугой и сам ее предоставляет: это ОАО «Волгателеком».

Все операторы копировальных машин, даже в удаленных райцентрах, имеют доступ к корпоративному серверу. Это позволило реализовать подачу заявок на ремонт и техобслуживание, а также отслеживание истории жизни ксероксов через Интернет. Проект был реализован в рамках договора о техобслуживании с ООО «Абак».

На корпоративном сервере ОАО «Волгателеком» была размещена база данных по копировальным аппаратам (выполнено программистом Денисом Пашуткиным). Пользователь видит карту республики с населенными пунктами, где установлены ксероксы. Щелкая мышкой, он может найти свой аппарат. Удобный интерфейс позволяет просмотреть историю жизни ксерокса (см. рисунок) и подать заявку на ремонт. Заявка автоматически фиксируется в журнале заявок и посылается на пейджер сервисному инженеру.

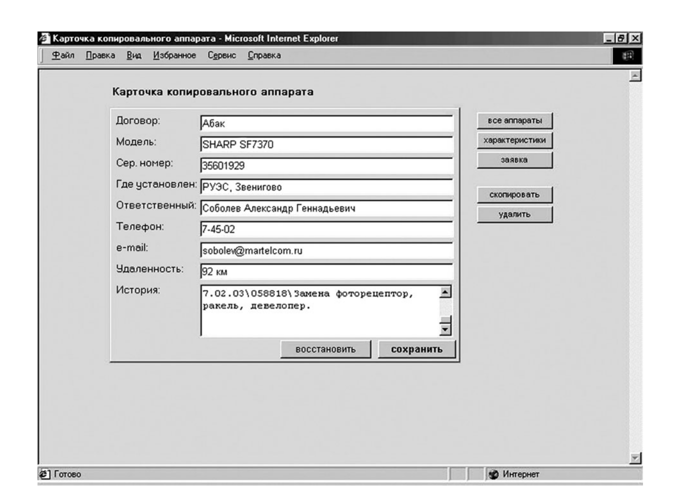
В заявке есть номер телефона и адрес электронной почты заявителя. Это позволяет инженеру сразу отреагировать – позвонить или послать сообщение. За пределами офиса в Интернет можно выйти через карманный компьютер или сотовый телефон.

В базу данных инженер входит в режиме администратора, просматривает историю жизни ксероксов, добавляет записи о выполненных ремонтах и информацию о новых аппаратах.

Пока по такой схеме обслуживается только один клиент. Но все больше и больше организаций подключаются к Интернету. В будущем это позволит, например, создать Интернет–магазин по предоставлению услуг сервисного центра. Заказчик сможет сразу получить консультацию, примерно оценить стоимость ремонта, вызвать инженера. Платеж будет осуществляться «электронными деньгами».

Да и копировальные аппараты изменятся. Они сами смогут сообщать инженеру о внезапной поломке или напоминать об очередном техобслуживании. Уже созданы такие машины, дойдут они и до нашего рынка.

Будущее не за горами!



Карточка аппарата